**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**DI NOCTIC CAFE PURWODADI**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program

Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

Program Studi Administrasi Bisnis

****

**Disusun Oleh :**

**DWI PUJI LESTARI**

**NPM : 191003632110314**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2023**

# ABSTRAK

Kepuasan pelanggan yang terpenting yang harus dicapai dalam suatu layanan, hal ini dikarenakan apabila pelanggan tidak puas dengan layanan yang telah diberikan maka tidak menutup kemungkinan pelanggan tidak menjadi loyal terhadap perusahaan, adanya kondisi tersebut maka menuntut setiap usaha untuk terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggannya, banyak faktor yang dapat menyebabkan pelanggan menjadi puas seperti Kualitas pelayanan, nilai harga dan masih banyak lagi yang lainnya, Sebagaimana permasalahan dalam penelitian ini adalah untuk mencari apakah ada Pengaruh Kualitas pelayanan dan Nilai harga Terhadap Kepuasan pelanggan Noctic Caffe Purwodadi, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan Nilai harga terhadap kepuasan pelanggan Noctic Caffe Purwodadi

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah datang ke Noctic Caffe Purwodadi, dengan penentuan sampel dengan teknik ***Non-random*** sampling dengan cara ***iccidental sampling*** dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu masyarakat yang datang keNoctic Caffe Purwodadi dan sudah melakukan transaksi minimal 2 (dua) kali dengan responden yaitu sebanyak 45 orang. Sedang Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket) dan Observasi. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Untuk pengolahan data meliputi langkah-langkah editing, codding, tabulating. Selanjutnya untuk analisa data menggunakan analisa kuantitatif*dengan konsep eksplanatori*karena bermaksud untuk menjelaskan pengaruh antara variabel penelitian dan menguji hipothesa dengan menggunakan uji statistik (*koofesien produck moment*), maka berdasarkan analisis data dari masing masing variabel yaitu Kualitas pelayanan di peroleh hasil persentase sebanyak 0,862 atau 86,2% atau pada kategori yang sngat baik yaitu pada kategori antara 75,00-100,00%, sedang pada variabel Nilai harga di peroleh persentase sebesar 0,689% atau 68,9 %. yaitu pada kategori yang baik antara 50.00 - 79.99 % dan pada tingkat Kepuasan Pelanggan didapat persentase sebesar 0,810 atau 81,0%. yaitu pada kategori yang sangat baik antar 75.00 – 100.00% kemudian untuk menguji hipotesa peneliti menggunakan alat uji statistic korelasi product moment. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan tabel silang dan Uji Statistik analisis regresi linier sederhana. Secara keseluruhan Kualitas pelayanan dan Nilai harga mempengaruhi Kepuasan Pelanggan sebesar 0,857, hal ini berarti 857% Kepuasan Pelanggan Noctic Caffe Purwodadi. Namun agar lebih bisa menjelasakan pengaruh yang ada maka dilakukan uji statistik dengan menggunankan Koofesien determinasii (KD) dengan rumus KD = $r^{2}$X 100% dan diperoleh Prosentase 73,5% dan untuk mendapat hasil yang 100 % maka sisa dari 73,5% yaitu sebesar 26,5% dipengaruhi oleh faktor lainya yang tidak di teliti pada penelitian ini

Kata Kunci : Kualitas pelayanan , Nilai harga dan kepuasan pelanggan